

Klachtenprocedure School voor Holisme

Uiteraard doen wij ons uiterste best om cursisten zo goed mogelijk van dienst te zijn. De School voor Holisme heeft een eigen klachtenprocedure en een externe klachtenregeling bij de KTNO. Daarmee willen we bereiken dat er goed toegankelijke hulp kan worden geboden bij klachten over een docent of opleiding. Er kunnen immers soms binnen of buiten de opleiding dingen gebeuren waarover een cursist niet tevreden is.

Klachtenprocedure

Een cursist bespreekt onvrede of een klacht bij voorkeur eerst met de docent. Mogelijk gaat het om misverstanden die in een gesprek opgelost kunnen worden. Maar als dat niet genoeg is voor de cursist of als de cursist er niet met de docent over wil praten, dan kan hij of zij hierover contact opnemen met de directie van de School voor Holisme.

De cursist kan, eventueel na gesprekken met de docent, schriftelijk een officiële klacht indienen. Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Binnen twee weken na het indienen van een klacht ontvangt de cursist een bevestiging van ontvangst.

Elke klacht wordt door de School voor Holisme geregistreerd en gedurende 2 jaar bewaard.

De directie onderzoekt eerst of ze de klacht in behandeling kan nemen. Soms heeft de directie eerst nog meer informatie nodig. De docent waarop de klacht betrekking heeft, ontvangt de klachtbrief en wordt gevraagd te reageren op de klacht. De directie besluit vervolgens om cursist en betreffende docent (gezamenlijk) uit te nodigen om een toelichting te geven. Iedereen kan daarbij zijn kant van het verhaal vertellen. Cursist en docent mogen, ter ondersteuning, iemand meebrengen. De directie kan daarnaast eventueel extra interne of externe deskundigen betrekken indien zij dat noodzakelijk vindt.

De directie laat schriftelijk aan de cursist en docent weten of ze de klacht terecht vindt en waarom ze dat vindt en deelt mede of en zo ja welke maatregelen er worden genomen. De directie beslist binnen 6 weken na ontvangst over een schriftelijke klacht. Het is mogelijk om deze termijn éénmalig met 4 weken te verlengen. In geval van verlenging wordt dit aan cursist en betreffende docent schriftelijk medegedeeld.

Als de klacht van complexe aard is, of als er sprake is van zeer ernstig onprofessioneel handelen of nalaten van de docent dan kan de directie de cursist adviseren om de klacht aan een andere instantie voor te leggen, bijvoorbeeld een rechter.